



## **Onderzoek "weinig interesse in lijsten met standaarden"**

### **1. Inleiding**

Per maand wordt er minder dan één open standaard aangemeld bij het Forum Standaardisatie. Daarnaast hebben we veel moeite om mensen te betrekken bij de expertgroepen. Naar de oorzaken van beide problemen is onderzoek gedaan.

#### **Doel van het onderzoek:**

"Oorzaken benoemen van het tekort aan belangstelling voor participatie aan expertgroepen en het aanmelden van open standaarden. Plus aanbevelingen om dit te verhelpen."

#### **Vragen:**

Waarom melden zo weinig organisaties open standaarden aan?

Waarom is er weinig animo voor expertgroepen?

Wat kan er gedaan worden om aanmelding te bevorderen?

Wat kan er gedaan worden om participatie van experts te stimuleren?

### **2. Aanpak**

Diepte interviews zijn gebruikt om informatie van de stakeholders te verzamelen. Beheerders, gebruikers en (potentiële) aanmelders werden gezien als onze doelgroep, hiervan hebben we twee van elke groep kunnen interviewen. Elk interview duurde ongeveer 60 minuten en werd uitgevoerd tussen juni en september. Voor meer informatie, zie de bijlagen.

### **3. Samenvatting**

De top 8 oorzaken lijst is gebaseerd op een combinatie van gemeenschappelijke oorzaken zoals aangebracht tijdens de interviews. De top acht aanbevelingen zijn de aanbevelingen die per top oorzaak de meeste impact zullen hebben en het meest uitvoerbaar zijn.

#### **Top 8 oorzaken van het tekort aan aanmeldingen en betrokkenheid van de experts:**

1. Handhaving onduidelijk
2. Melden te hoogdrempelig
3. Melden is dubbel werk
4. Doel van de lijsten onduidelijk
5. Persoonlijk voordeel onduidelijk
6. Geen one-stop open standaarden site
7. Weinig bekendheid Forum Standaardisatie
8. Experts voelen zich niet betrokken bij het Forum

#### **Top 8 aanbevelingen voor het Forum om dit te verhelpen:**

1. Breng de handhaving van de lijsten in kaart en publiceer het op de website
2. Versimpel de aanmeldprocedure en publiceer duidelijkere uitleg hierover
3. Sluit aan op sectorale initiatieven m.b.t. open standaarden
4. Communiceer de reikwijdte van de lijsten en wat dat betekent voor een gebruiker
5. Communiceer het voordeel voor potentiële aanmelders om iets aan te melden
6. Verzamel alle relevante informatie over aangemelde open standaarden op de site
7. Link naar relevante sites en zorg dat zij naar jou linken
8. Stel vast wie er geïnformeerd moet worden als een nieuwe standaard wordt opgenomen



## 4. Resultaten weinig belangstelling aanmelden en expertgroepen

Onderstaand staan de oorzaken en aanbevelingen zoals ze zijn aangegeven door de geïnterviewden.

### Oorzaak 1: Handhaving onduidelijk

De eerste reden waarom open standaarden niet worden aangemeld (alleen van toepassing voor de pas-toe-of-leg-uit lijst) is de onduidelijkheid over de handhaving. Sommige geïnterviewden geloven dat er überhaupt geen handhaving van de pas-toe-of-leg-uit lijst is; dat er geen consequenties zijn van het wel of niet opnemen van de standaarden. Daarnaast is het onduidelijk welke lijst verplicht is en welke niet. Er hoeft natuurlijk geen handhaving te zijn bij een niet verplichte lijst.



© UFS, Inc.

### Aanbevelingen:

- Breng in kaart en publiceer alle partijen die moeten voldoen aan de open standaarden van de pas-toe-of-leg-uit lijst.
- Verwittig partijen automatisch over de voor hun relevante opgenomen standaarden
- Breng in kaart en publiceer consequenties van het *niet* voldoen aan deze standaarden (stok).
- Breng in kaart en publiceer consequenties van *wel* voldoen aan deze standaarden (wortel).
- Maak duidelijk wanneer een standaard op de lijst ingevoerd moet worden (deadline).

### Oorzaak 2: Melden te hoogdrempelig

Uit de interviews bleek ook dat organisaties standaarden niet willen aanmelden omdat de drempel te hoog is. Het aanmeldformulier is dusdanig *lang* en *gecompliceerd* dat er veel tijd nodig is om deze goed te beantwoorden. Daarnaast zeggen geïnterviewden dat sommige organisaties simpelweg de expertise niet hebben om het aanmeldformulier goed te kunnen beantwoorden. In beide situaties is tijd de factor die een té hoge drempel blijkt.

In sommige organisaties speelt ook de kwestie van 'vendorlock-in' door leveranciers van gesloten standaarden een rol. Bij deze organisaties wordt de promotie van standaarden tegengegaan door afspraken en langdurige contracten.



### Aanbevelingen

- Verkort de aanmeldprocedure of geef de optie om een standaard aan te melden als beheerder (expert vragen) of als gebruiker (basis vragen).
- Versimpel de aanmeldprocedure; gebruik duidelijke simpele terminologie met voorbeelden van wat er gevraagd wordt. Een hulplijn waar de aanmelder met de vragen geholpen wordt is een optie.
- Stuur potentiële aanmelders een uitleg met links over het bestaan van de aanmeldprocedure.
- Maak afspraken met organisaties waar sprake is van een 'vendorlock-in' en bespreek het voordeel van switchen naar open standaarden zodra hun contracten aflopen.

### Oorzaak 3: Melden is dubbel werk

Het is vaak onduidelijk wat de verschillen zijn tussen het werk dat het Forum Standaardisatie doet en dat wat sectorale standaardisatie organisaties doen. Hierdoor zien potentiële aanmelders het nut er niet van in om bij een sectorale club een aanmeldprocedure te doorlopen, om vervolgens weer veel tijd kwijt te zijn bij de aanmeldprocedure van het Forum.



© Scott Adams, Inc./Dist. by UFS, Inc.

### Aanbevelingen

- Maak op de website een plaatje dat duidelijk de relatie van het Forum weergeeft in relatie tot alle sectorale clubs.
- Synchroniseren met sectorale initiatieven om dubbel werk te voorkomen. Sector overstijgende open standaarden van de sectorale organisaties moeten makkelijker en sneller overgenomen worden.
- Alternatief: Maak het verschil tussen open standaarden voor sectorale partijen en voor het Forum concreet en helder voor potentiële aanmelders.



#### Oorzaak 4: Doel van de lijsten onduidelijk

Één van de meest voorkomende klachten over de lijsten van open standaarden, is dat het onduidelijk is welk doel de lijsten hebben: wat het plaatsen van een standaard zal opleveren of wat de lijsten gaan betekenen.

Daarnaast zijn sommige termen onvoldoende toegelicht. Wat houdt het voldoen aan een standaard bijvoorbeeld in of wat is een 'nominale bijdrage'? Aanvullende vragen zijn: Voor welke organisaties zijn de lijsten van toepassing en vallen bepaalde sectoren hier ook onder? Vallen wettelijke standaarden ook onder de lijsten en zo niet waar kan ik deze vinden?



#### Aanbevelingen

- Maak op de site de definitie van open standaarden en hun invloed op de overheid, zo vindbaar mogelijk.
- Maak duidelijk wat het betekent om te voldoen aan een standaard.
- Verhelder het begrip 'nominale bijdrage' (de NEN zorgt voor hoge kosten van standaarden).
- Maak de reikwijdte van de lijsten en de wettelijke ondersteuning duidelijk.
- Neem de wettelijke standaarden op op de website.

#### Oorzaak 5: Persoonlijk voordeel onduidelijk

Gebruikers van standaarden zien het voordeel van aanmelden niet en denken dat dit de taak is van de ontwikkelaar. Jammer genoeg blijken ontwikkelaars ook weinig voordeel te zien in het op de lijst krijgen van hun standaard. Het is een ver-van-mijn-bed-show voor zowel ontwikkelaars en gebruikers. Zolang deze potentiële aanmelders het persoonlijk voordeel niet zien, zullen aanmeldingen op een laag pitje blijven.





### Aanbevelingen

- Maak het meer prestigieus om op de lijst te staan.
- Creëer een digitaal logo dat ontwikkelaars op hun pagina kunnen plaatsen als ze op de lijst staan. Zorg er ook voor dat het logo een hyperlink is naar onze website.
- Verhelder het voordeel voor ontwikkelaars: de lijsten dragen bij aan het creëren van een breder draagvlak en helpen bij het verspreiden van standaarden.
- Zorg voor een beloning voor gebruikers die een standaard aanmelden (ontwikkelaars uitgezonderd), dit kan volledig op prestige gebaseerd zijn.

### Oorzaak 6: Geen one-stop open standaarden website

Uit de interviews is gebleken dat er behoefte is aan één website met alle informatie over open standaarden. Nu is er nog onduidelijkheid over het verschil tussen open source en open standaarden. Daarnaast is er weinig te vinden over het toepassen van open standaarden. Deze taken zijn ook gedeeltelijk de verantwoordelijkheid van NOiV, hun website zorgt helaas voor meer verwarring (open source en open standaarden worden gezamenlijk besproken en dat wordt door de geïnterviewden als onduidelijk ervaren).



© UFS, Inc.

### Aanbevelingen

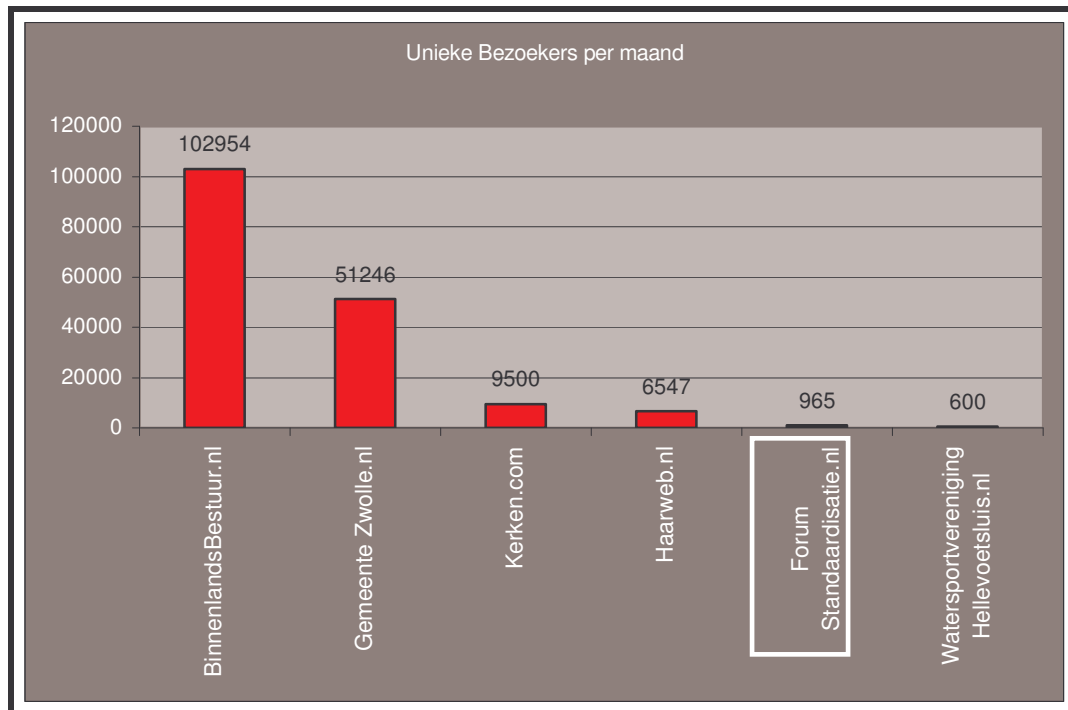
- Zorg dat alle informatie over aangemelde standaarden op de website te vinden is (ook door wie de standaard succesvol is ingevoerd).
- Maak alle relevante informatie met betrekking op een opgenomen standaard centraal te vinden.
- Voeg algemene en specifieke informatie over de standaarden toe.
- Zorg voor meer informatie/nieuws over standaarden, niet alleen over het Forum.

### Oorzaak 7: Weinig bekendheid Forum Standaardisatie

Voor het gros van de Nederlandse overheid is het Forum Standaardisatie een esoterische organisatie, waar alleen een select aantal experts vanaf weten. Zelfs wanneer mensen kennis hebben van open standaarden, zullen ze eerst denken aan de sectorale clubs in hun vakgebied en niet direct aan het Forum.

Daarnaast is de website lastig te vinden omdat er weinig naartoe wordt gelinked door andere organisaties. Ook is er binnen overheidsorganisaties vaak geen centraal aanspreekpunt voor de invoering van open standaarden.

Hieronder vindt u een weergave van het aantal unieke bezoekers van populaire en minder populaire websites. Een populaire site zoals buienradar.nl kan tot wel 5 miljoen unieke bezoekers per maand krijgen, terwijl een lokale sportvereniging niet meer zal bereiken dan 600. De website van het Forum scoort niet hoog met 965 unieke bezoekers per maand.



Figuur 1 Aantal unieke bezoekers per maand per website



### Aanbevelingen

- Link goed naar andere relevante organisaties en zorg dat zij ook naar jou verwijzen. Voorbeelden: NOiV, RENOIR, Geonovum, de NORA, Nictiz.
- Het Forum is aanbodgericht m.b.t. de standaarden op de lijsten, het zou vraaggericht moeten zijn.
- Maak blogs aan met discussies over standaarden. Dit maakt de site dynamischer en interessanter.

### Oorzaak 8: Experts voelen zich niet betrokken bij het Forum

Experts op het gebied van open standaarden hebben zelden interesse in meedoen aan expertgroepen. Dit komt doordat hen het doel van de lijsten niet duidelijk is. Ze zien daarnaast het persoonlijk voordeel van het aanmelden niet. En ze willen geen dubbel werk doen, ze melden namelijk al standaarden aan bij hun sectorale clubs.



© Scott Adams, Inc./Dist. by UFS, Inc.

### Aanbevelingen

- Maak het experts duidelijk dat ze een kans hebben om een bijdrage te leveren aan de verbetering van ICT en dat hun naam wordt geplaatst op de expertadviezen.
  - Bied een abonnement aan om op de hoogte te blijven van veranderingen in standaarden, lijsten en andere ontwikkelingen.
  - De publieke consultatie laat geen ruimte voor dynamische toevoeging van argumenten, een geautoriseerde WIKI voor de publieke consultatie zou dit levendiger maken. Ruimte voor tegenwicht zorgt voor betrokkenheid.
  - In dezelfde trend kan een WIKI bij de lijst aangemelde open standaarden discussies genereren.
  - Nieuws en RSS feeds bijhouden is belangrijk om de website dynamisch te houden.
  - Stel vast wie bericht moet krijgen van de aanmelding van een nieuwe standaard.
- Adverteer dit ook op andere websites via e-mail, nieuwsbrieven etc.